
دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

الخدمة العامة: المنطق والمجالات.. وخرائط «العموميات»

هبة رؤوف عزت
أستاذة جامعية - مصر

تعرف الخدمة العامة بأنها المساهمة في أنشطة هدفها المصلحة العامة، ويشارك فيها الفرد كمواطن من دون توقع عائد مادي أو وجود مصلحة شخصية مباشرة. وهي خدمة تقوم على فلسفة التطوع والشعور بمسؤولية الانخراط في قضايا المجتمع وشؤونه وشجونه.



اعتبر فيلسوف الإغريق أرسطو أن الخدمة العامة شرط المواطنة، فمن لم يسهم في تقديم خدمة للمواطنين في أبنية الإدارة العامة أو الحكم، فقد افتقد ما يجمعه بالآخرين حول منافع عامة هي لب فكرة الجمهورية. وبالتالي، لم يعده مواطنا كاملا. وفي بعض البلدان يقوم كل المواطنين بأداء نوع ما من الخدمة العامة، التي تصبح معيارا للتقييم في الوظائف أو للفوز بمنح دراسية أو بفرص في التعيين في بعض المصالح أو الترقي في الوظيفة، فضلا عن الطلاب الذين يعتبرونها جزءا من بناء القدرات والمهارات وتكريس معنى الولاء والانتماء. وتستبدل بعض المجتمعات الخدمة العامة بالخدمة العسكرية، وتعتبرها خيارا مدنيا مناسبا في حال عدم رغبة الشخص في دخول الخدمة العسكرية لأسباب وظيفية أو أسرية أو دينية وثقافية.

وقد نشأ في العقود الأخيرة من القرن العشرين تقاطع بين الخدمة العامة والتنمية والعمل على بدائل في مجالات النهوض بالمجتمع، وانتقلت الخدمة العامة من مجال التطوع أو الإلزام إلى مجال الاختيار كمجال تخصص وعمل. فقد أدركت أجيال جديدة أن التنمية ليست الخطط والبرامج الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق النمو وسد الحاجات الأساسية وتحقيق تقدم المجتمع فقط، بل يمكن أن تكون مجالا للتخصص.

وتدار نهضة المجتمعات من المجتمع وليس بشكل مركزي من قمة الهرم، وإن رفع مستوى العامة من الناس ونوعية الحياة التي يعيشونها هو المؤشر الحقيقي للتقدم وليس الإحصاءات المعقدة التي تخفي واقع الفروق الطبقية والجهوية وفقر الخدمات وتفاوت النصيب من الثروة والقوة.

فالتنمية، التي تقودها الخطط الوطنية المركزية منذ الاستقلال، أهملت الجوانب المعنوية في حياة الإنسان، واعتبر البعض مراكمة التكنولوجيا مؤشرا للنهوض، في حين أن وضوح المرجعية وتعدد البدائل ومشاركة الناس من أهم البدايات.

العموم ودلالاته

حين نتحدث عن الخدمة العامة ودورها في النهضة، فإن الخدمة العامة لا تكون سد الثغرات، بل بناء القدرات وتحديد المسارات بمشاركة المواطنين في مساحات «العام». والسؤال عن أوجه العموم وخرائطه يصبح نقطة انطلاق مهمة.

وفي العالم المعاصر سلسلة متضافرة من مساحات «العام» تتنوع علاقة المواطن بها وتتفاوت، منها:

– المصلحة العامة، التي تسعى الخدمة العامة، بتعريفنا السابق، لتحريها وترشيد السلطة السياسية كي لا تستأثر بتقديرها وتحتكر تقريرها.

وعلى ذلك، فالخدمة العامة ليس دورها سد ثغرات تقصير الدولة ولملمة ما يتبعثر منها، بل المشاركة عبر تحديد المصلحة العامة التي تخدمها في إعادة تعريف تلك المصلحة ورسم خرائطها.

– الملكية العامة، حيث إن الخدمة العامة تعني شعورا بملكية الوطن وواجب رعايته، وهي في ذلك تدعم الحس الذي يقف وراء الحفاظ على الملكية العامة. لذلك، فالخدمة العامة قد تكون أيضا مشاركة في دعم توجهات أو التعبير عن تصورات تحافظ على الملكية العامة من التبديد في مجالات الاقتصاد والتعليم والثقافة على سبيل المثال.

– المجال العام – الجدل العام – الرأي العام، فبناء المشترك بين المواطنين خارج أبنية الدولة وخارج هموم «الخاص» يستلزم وجود مجال عام آمن للأفراد، وإتاحة جدل عام حر ومفتوح لا يشوبه الاحتكار؛ لبلورة توجهات الناس نحو المشترك بينهم من قيم ومصالح وسبل الحفاظ عليه. والخدمة العامة في مجال التثقيف والدفاع عن الحريات –مثلا– قد تكون بابا مهما لذلك.

– المكان العام، فحيث لا توجد مساحات مكانية مشتركة بين الناس (تتجاوز الأسواق) لا يوجد مجال عام. ومساحات السوق والاستهلاك ليست مكانا عاما في سياق حديثا، بل هي مساحات ضد فكرة المجال العام، لأنها تدور حول المتعة والاستهلاك المادي وليس العطاء والتشارك المعنوي.

– الحياة العامة، وهي وعي المواطن بأن هناك ما هو عام في حياته يتجاوز شؤونه الفردية. ومن المهم هنا أن نؤكد أنه لا حياة عامة من دون حياة خاصة، أي إن ميزان الخاص والعام في كل مجتمع هو الذي يحدد كلا المفهومين.

الخدمة العامة والتمكين

ليس غاية الخدمة العامة في زمن النهضة وتحدياتها الدوران في دعم أداء النظام السياسي وسياساته الاجتماعية من أسفل كما أشرنا؛ بل دعم مدنية المجتمع بالأساس، وتقوية شبكات المصلحة العامة في جذورها المجتمعية. وعلى ذلك، فقد شهد كثير من المجتمعات في نصف القرن الماضي صحوة لشبكات المواطنين التي تتولى ملفات متنوعة وتقوم بوضع العديد من البدائل تحت نظر صانع القرار في العديد من الملفات الاجتماعية، بل وبدأت تلك الشبكات المواطنية في مناقشة قضايا لم يكن المجتمع يتدخل



فيها، مثل: تحديد أولويات الأمن القومي، ونقاشات ملفات التسلح والحرب، ومستقبل السياسات العلمية والتكنولوجية.

وعلى ذلك، فالخدمة العامة باتت درعا للمجتمع، ليس ضد انفراد الدولة بتحديد مسارات «العام» فقط، بل كذلك تحجيم الشركات العابرة للقارات التي لا تأخذ المصلحة العامة لكل مجتمع في الاعتبار، بل مصالحها الدولية.

وقد يقول قائل إن ما سبق هو حديث عن المجتمع المدني وليس الخدمة العامة، والحق أن مفهوم المجتمع المدني ذاته يتعرض إلى مراجعات شديدة، حيث إن سيطرة الأنظمة على التشريع وعلى المؤسسات جعلت المجتمع المدني يلعب دورا محددا في السياج المأذون له به، أما مفهوم الخدمة العامة، الذي نسعى هنا لإعادة بنائه، فيتجاوز مأسسة المجتمع المدني (ولا ينفيها)، كما يتجاوز جماعوية الحركات الاجتماعية، سواء في أشكالها القديمة (الحركات الاجتماعية الأيديولوجية الضخمة المهيكلة) أو صيغها الجديدة (الحركات التي تركز على أهداف بعينها للضغط، وصيغ رخوة للعضوية، وآليات متنوعة للضغط).

ما نقدمه من مفهوم هنا ينصب في الحقيقة على الفعل ذاته، وعلى الذات الفاعلة. وعليه، فالمفهوم ينبني على درجة أعلى:

- التلقائية: فالخدمة العامة ينبغي أن تكون دافعيتها الفرد ووعيه بإرادته الفردية ودورها في صياغة الإرادة العامة للناس.

- الشبكية: فالخدمة العامة بمفهومها الجديد تقوم على التشبيك وليس المأسسة، وتوظيف شبكات الاتصال في إشراك عدد أكبر من المواطنين، سواء في رفع الوعي أو التعبئة والحشد أو الإعلام بدوائر ومجالات الخدمة العامة، من أول عناوين المناطق التي تحتاج إلى خدمات حرمت منها، وصولا إلى تحديد أماكن اجتماعات دولية ينبغي التظاهر أمام مقرها دفاعا عن حق أو تأكيدا لموقف.

- المواطنية: إن هذا التصور يربط فاعلية المواطن لا بحيز ضيق من خطط الخدمة العامة التي كانت تقوم بها الدولة وتفرضها، بل بفضاء واسع من الخيارات يجعل من غير المقبول مشاركة المواطن في الشأن العام محصورة في توقيت أو عمر أو مجال أو قضية. وتحرير مشاركة المواطن من لحظة الاستحقاق الانتخابي إلى مسار الحياة اليومية ومنها لصناعة التاريخ.

- العالمية: فمع تقاطع المجالات في ظل عالم تتقارب فيه المسافات وتتقاطع الأجندات، لا يمكن حماية المصلحة العامة والمجال العام وبناء تصور للمستقبل من دون الانتقال من المواطنة القومية للحس الدقيق بالهوية والانتماء خارج الحدود القومية التي رسمها الاحتلال -القديم والحديث- للفعل الفردي والجمعي. ولذلك، لا غرابة أن تسمح بعض البلدان بأداء الخدمة العامة خارج حدودها في دول نامية، كما أنه ليس من المستغرب أن تتواصل روابط المواطنين عبر الحدود في جهود صياغة المصلحة العامة.. للعالم وللبشرية.

إن إعادة صياغة مفاهيم ما بعد الاستقلال التي حكمت تصوراتنا للفعل المدني والحضاري والعمراني، تحتاج إلى الكثير من الخيال.. والمزيد من الفعل الخادم لكل ما هو.. عام ويعم. ونحسب أن فهم تعقد خرائط المنافع والمصالح بالمعنى الشرعي واستعادة معنى الخلافة من السلطان للإنسان هو البداية التي تفرضها تحديات الواقع.. وآفاق المستقبل، وهي بداية تحتاج إلى اجتهاد ومجاهدة وإعادة صياغة الوعي بالذات الفردية والحضارية في عالم متغير.